

„ინტერნეტ-ბანკი ფიზიკური პირებისათვის“ სისტემით მომსახურების ზოგადი პირობები

1. საერთო პირობები

1.1. ბანკი ვალდებულია განახორციელოს კლიენტის მომსახურება სისტემაში „ინტერნეტ-ბანკი ფიზიკური პირებისათვის“, საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით და წინამდებარე „ინტერნეტ-ბანკი ფიზიკური პირებისათვის“ სისტემით მომსახურების ზოგადი პირობებით (შემდგომში პირობები) გათვალისწინებული მოთხოვნების შესაბამისად.

1.2. „ინტერნეტ-ბანკი ფიზიკური პირებისათვის“ სისტემით (შემდგომში ინტერნეტ-ბანკის სისტემა) მომსახურება გულისხმობს ბანკში გამოუცხადებლად კლიენტის მიერ ბანკის სპეციალური ინტერნეტ-გვერდის <https://myhalyk.ge> ან/და მობაილ ბანკის აპლიკაციის გამოყენებით ბანკის მიერ განსაზღვრული საბანკო ინფორმაციის მიღებას, სხვადასხვა საბანკო მომსახურებით (სერვისით) სარგებლობისთვის რეგისტრაციას, ბანკის მიერ დადგენილი ლიმიტის ფარგლებში სხვადასხვა საბანკო ოპერაციის განხორციელებას.

1.3. ინტერნეტ-ბანკის სისტემის საშუალებით კლიენტს შეუძლია განახორციელოს სხვადასხვა საბანკო ოპერაცია ან/და ქმედება ამ პირობებში მოცემული და ოპერაციის განხორციელების დროისთვის ბანკის მიერ დადგენილი წესების და მოთხოვნების შესაბამისად.

1.4. ინტერნეტ-ბანკის სისტემით მომსახურების მისაღებად კლიენტმა ბანკს უნდა მიმართოს განაცხადით, რომლის საფუძველზეც ბანკი დაარეგისტრირებს კლიენტს ინტერნეტ-ბანკის სისტემის მომხმარებლად ან კლიენტმა თავად უნდა განახორციელოს ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში რეგისტრაცია ბანკის ინტერნეტ-გვერდის <https://myhalyk.ge> ან/და მობაილ ბანკის აპლიკაციიდან ბანკის მიერ დადგენილი წესების შესაბამისად წარმატებული იდენტიფიკაციის გავლის გზით.

1.5. კლიენტის განაცხადის/მოთხოვნის დაკმაყოფილების შემთხვევაში ბანკი ანიჭებს მას საშუალებას მის საბანკო ანგარიშებზე ინტერნეტ-ბანკის სისტემის საშუალებით განახორციელოს საბანკო ოპერაციები დისტანციურად და ამავე საშუალების გამოყენებით ბანკს წარუდგინოს განცხადება წინამდებარე დოკუმენტით განსაზღვრული საბანკო მომსახურების მიღებაზე. კერძოდ, კლიენტს ეძლევა საშუალება:

- 1.5.1. მიიღოს საბანკო ინფორმაცია(საკუთარი ანგარიშების/მათი მახასიათებლების/მათზე რიცხული ნაშთების,საკუთარ სახელზე არსებული საბანკო პროდუქტების,საგადახდო ინსტრუმენტების და სხვა;
- 1.5.2. გასცეს დავალება სხვადასხვა საბანკო ოპერაციების განხორციელებაზე;
- 1.5.3. გახსნას საბანკო ანგარიში კლიენტის სამეწარმეო სტატუსის შესაბამისად;
- 1.5.4. განახორციელოს ცვლილება კლიენტის მონაცემებში ტელეფონის ნომრის, მომხმარებლის სახელისა და პაროლის;
- 1.5.5. გამოხატოს ნება ახალი საბანკო პროდუქტის (მათ შორის საკრედიტო პროდუქტის) მიღებაზე (ბანკისათვის ელექტრონული განაცხადის გაგზავნის გზით);
- 1.5.6. განახორციელოს მისთვის შეთავაზებული მომსახურების/მის სახელზე რეგისტრირებული საბანკო პროდუქტ(ებ)ის პირობების ცვლილების ინიცირება.

1.6. ინტერნეტ-ბანკის სისტემით მომსახურება ხორციელდება კლიენტის პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტ და სხვა საიდენტიფიკაციო მონაცემებზე დაყრდნობით, რომლებიც კლიენტის მიერ არის წარდგენილი ბანკში.

1.7. ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში შესვლის დროს კლიენტის იდენტიფიკაცია ხდება “მომხმარებლის სახელით” (Username) რომელიც მინიჭებულია ბანკის მიერ ან თავად კლიენტის მიერ და “პაროლით” (Password) (შემდგომში „საიდენტიფიკაციო მონაცემები“). ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში შესვლის დროს საიდენტიფიკაციო მონაცემებთან ერთად დამატებითი უსაფრთხოების მიზნით, კლიენტი მიიღებს SMS შეტყობინებით კოდს (ან მისი არჩევანის მიხედვით შეიყვანს eToken PASS-ით დაგენერირებულ კოდს) შესაბამის გრაფაში შეყვანის მიზნით. ზემოხსენებული მონაცემები სავალდებულოა ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში შესასვლელად. დამატებით, მობაილ ბანკის აპლიკაციის შემთხვევაში, კლიენტს სურვილის შემთხვევაში შესაძლებლობა აქვს მობილური ტელეფონი დაამატოს სანდო მოწყობილობების სიაში, რის შემდეგაც აღარ მოუწევს ერთჯერადი SMS კოდების დაგენერირება და ძლიერი ავთენტიფიკაციის წესის დაცვით ფლობის კატეგორია SMS კოდი, ჩანაცვლება სანდო მოწყობილობით.

1.8. მომხმარებლის პაროლი უნდა შედგებოდეს მინიმუმ 8 (რვა) სიმბოლოსგან და შეიცავდეს შემდეგ კომპონენტებს: დიდი ლათინური ასოები (A-დან Z-მდე), პატარა ლათინური ასოები (a-დან z-მდე), ციფრები (0-დან 9-მდე), სიმბოლოები (მაგ. !, #, \$). ბანკი და კლიენტი ვალდებული არიან დაიცვან საიდენტიფიკაციო მონაცემების კონფიდენციალობა.

1.9. თუ კლიენტის მიერ ზედიზედ სამჯერ შეყვანილია არასწორი მომხმარებლის სახელი ან/და პაროლი ან/და SMS კოდი (მიღებული SMS Pass ან eToken PASS სისტემის მეშვეობით) ანგარიშებზე წვდომისათვის ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში, მაშინ ინტერნეტ-ბანკის სისტემის პროგრამული უზრუნველყოფა თვლის, რომ ხორციელდება უსაფრთხოების სისტემის დარღვევა და ავტომატურად ახდენს კლიენტის დაბლოკვას.

ინტერნეტ-ბანკის სისტემა ავტომატურად განიბლოკება 30 წუთში. კლიენტს შეუძლია პაროლის განბლოკვის/შეცვლის მიზნით პირადად მიმართოს ოპერატორს ან მომხმარებლის პაროლის მინიჭება მოახდინოს დისტანციურად ინტერნეტ-ბანკის სისტემიდან.

1.10. ბანკი და კლიენტი აღიარებენ, რომ:

- 1.10.1. ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში ოპერაციების განხორციელებისას გამოყენებული ელექტრონული ფორმატის დოკუმენტები იდენტურია შესაბამის ქალაქის დოკუმენტებთან და წარმოშობს ქალაქის დოკუმენტთან დაკავშირებულ ანალოგიურ უფლებებსა და მოვალეობებს, რაც ეკისრებათ მხარეებს წინამდებარე პირობებით;
- 1.10.2. მათ მიერ ამ პირობების თანახმად გამოყენებული საკომუნიკაციო, ინფორმაციის შენახვისა და გადამუშავების სისტემები საკმარისია, რათა უზრუნველყოფილი იყოს საიმედო და ეფექტური მუშაობა ელექტრონული დოკუმენტების მიღების, გადაცემის, გადამუშავებისა და შენახვისას;
- 1.10.3. ინფორმაციის დაცვის სისტემა საკმარისია არასანქცირებული წვდომისაგან დასაცავად, ასევე, ელექტრონული დოკუმენტების ნამდვილობისა და ავტორობის დასადასტურებლად.

1.11. კლიენტი აცნობიერებს და ადასტურებს, რომ ინტერნეტ-ბანკის სისტემის საშუალებით ბანკისთვის გაგზავნილ შეტყობინებას, მათ შორის, საგადახდო დავალებას, ვალუტის კონვერტაციაზე განაცხადს და სხვა სახის განაცხადს (მათ შორის ანგარიშის გახსნის, ანაზღაურების გახსნის, საკრედიტო ხაზი/კრედიტის აღების ან/და კრედიტის წინსწრებით დაფარვის შესახებ, ასევე სადებეტო/საკრედიტო ბარათების და სხვა საგადახდო ინსტრუმენტების დამზადების, ბარათის დაბლოკვის, ბარათზე ოვერდრაფტის ლიმიტის დაშვების ან/და ცვლილების, ბარათის განაღდების დღიური ლიმიტის ცვლილების, მობილური ტელეფონის ნომრის ცვლილების) აქვს ანგარიშის განკარგვაზე უფლებამოსილი პირის მიერ დადასტურებული (წერილობითი ფორმით შესრულებული და ხელმოწერილი) ქალაქში დაბეჭდილი საბუთის ტოლფასი იურიდიული ძალა.

1.12. დაკარგული/დავიწყებული მომხმარებლის სახელის ან/და პაროლის აღდგენის მიზნით კლიენტი ვალდებულია, დაუყოვნებლივ მიმართოს ბანკის ფილიალს განაცხადით განახლებული საიდენტიფიკაციო მონაცემების მინიჭების შესახებ. საიდენტიფიკაციო მონაცემების დაკარგვის/დავიწყების დროს, კლიენტი მიიღებს ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით არსებული მომხმარებლის სახელს ხელახლა, ხოლო პაროლის დაკარგვისას ახალ პაროლს მობილურ ტელეფონზე SMS შეტყობინების სახით ან დალუქული კონვერტით. მომხმარებელს მონაცემების აღდგენა ასევე, შეუძლია განხორციელოს დისტანციურად. ამ შემთხვევაში, კლიენტს შეჰყავს პირადი და ტელეფონის ნომერი, იდენტიფიკაციის მეთოდში ირჩევს ელ-ფოსტას ან ბარათს. ელ-ფოსტის არჩევის შემთხვევაში SMS კოდები ეგზავნება ორ ნაწილად, პირველ ნაწილს იღებს ტელეფონის ნომერზე, ხოლო მეორეს ელ ფოსტაზე. ბარათის შემთხვევაში ჯერ ეგზავნება SMS კოდი ტელეფონის ნომერზე, შემდეგ შეჰყავს ბარათის პირველი 6, ბოლო 4 ციფრი, თვე/წელი. ყველა მონაცემის სწორად შეყვანის შემთხვევაში კლიენტი გადამისამართდება ახალ გვერდზე, სადაც ხედავს მომხმარებლის სახელს, ხოლო ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში შესასვლელ პაროლს თვითონ ანიჭებს. გამონაკლის შემთხვევაში, მომხმარებლის სახელის აღდგენა დასაშვებია დისტანციურად, ბანკის კონტაქტ-ცენტრთან დაკავშირების და ბანკის მიერ დადგენილი წესების (დანართი N10) შესაბამისად იდენტიფიკაციის გავლის გზით.

1.13. კლიენტი ვალდებულია, ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში პირველად შესვლისთანავე, ან ბანკის მოთხოვნისთანავე შეცვალოს პაროლი, არ გაანდოს პაროლი მესამე პირს, არ შეინახოს ეს მონაცემები ტელეფონის და/ან კომპიუტერის ან სხვა მსგავსი ელექტრონული მოწყობილობის მეხსიერებაში.

1.14. ბანკი ვალდებულია კლიენტის მიერ საიდენტიფიკაციო მონაცემების დაკარგვის თაობაზე შეტყობინების (ბანკის ფილიალებში ან კონტაქტ-ცენტრით) საფუძველზე უზრუნველყოს კლიენტის ანგარიშებზე ინტერნეტ-ბანკის სისტემით მომსახურების შეჩერება/დაბლოკვა.

1.15. ბანკი უფლებამოსილია, რისკების შემცირების მიზნით, კლიენტის გადახდის ოპერაციებზე საკუთარი შეხედულებისამებრ, ცალმხრივად დააწესოს შეზღუდვები.

1.16. კლიენტი ბანკს აძლევს უპირობო თანხმობას Co-Browsing ფუნქციის გამოყენებაზე, რაც გულისხმობს ბანკის შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე თანამშრომლის მიერ კლიენტის ინტერნეტ-ბანკის სისტემაზე ხედვის უფლების გამოყენებას, კლიენტისათვის ინტერნეტ-ბანკის სისტემით მომსახურების ეფექტური მხარდაჭერის მიზნით.

2. ტერმინები

2.1. „ინტერნეტ-ბანკი ფიზიკური პირებისათვის“ სისტემა (შემდგომში - ინტერნეტ-ბანკის სისტემა) - ბანკის მომსახურების სისტემა, რომელიც კლიენტს საშუალებას აძლევს, დისტანციურად ინტერნეტის ქსელის მეშვეობით ელექტრონული დოკუმენტების კლიენტსა და ბანკს შორის გაცვლით, მართოს თავისი საბანკო ანგარიშები 24 საათის განმავლობაში ბანკის ინტერნეტ-გვერდის <https://myhalyk.ge> ან/და მობაილ ბანკის აპლიკაციის გამოყენებით.

2.2. კლიენტის პროგრამულ-ტექნიკური საშუალებები - კომპიუტერული და მობილური მოწყობილობა და პროგრამული საშუალებები, რომელსაც კლიენტი იძენს თავის ხარჯზე.

2.3. ელექტრონული დოკუმენტი - კლიენტის/ბანკის დისტანციური განკარგულება ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში ოპერაციის განხორციელების თაობაზე, რომელიც გადაეცემა ბანკს/კლიენტს ელექტრონულად.

- 2.4. **ელექტრონული საგადახადო საბუთი** – კლიენტის ან ბანკის მიერ ფორმირებული ელექტრონული საბუთი, რომელიც წარმოადგენს ანგარიშსწორების მონაწილეთა შესაბამის ანგარიშებზე ოპერაციების შესრულების საფუძველს.
- 2.5. **ერთჯერადი კოდი** - კოდი, რომელიც გამოიყენება ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში შესასვლელად და/ან ინტერნეტ-ბანკის სისტემის მეშვეობით ბანკში გასაგზავნი ელექტრონული დოკუმენტების დასადასტურებლად. კოდი უნიკალურია და მოქმედია ერთჯერადი გამოყენებისთვის.
- 2.6. **მომხმარებლის სახელი** – ინტერნეტ-ბანკის სისტემაზე წვდომის მისაღებად ავტორიზაციის განხორციელებისათვის/მომხმარებლის იდენტიფიკაციისათვის საჭირო ერთ-ერთი პარამეტრი, რომელიც უნიკალურია.
- 2.7. **პაროლი სისტემაში დაშვებისთვის** - ასოების, ციფრების და სიმბოლოების კომბინაცია, რაც გამოიყენება კლიენტის იდენტიფიკაციისათვის ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში წვდომის დასაშვებად ბანკის სპეციალური ინტერნეტ-გვერდის <https://myhalyk.ge> ან/და მოზაილ ბანკის აპლიკაციის მეშვეობით.
- 2.8. **დროებითი პაროლი** - სისტემის მიერ დაგენერირებულ ციფრების ან/და სიმბოლოების ერთობლიობა, რომელიც გამოიყენება პირველადი ავტორიზაციისათვის და რომელიც პირველივე გამოყენების შემდეგ კლიენტის მიერ უნდა შეიცვალოს.
- 2.9. **სისტემა SMS PASS** - ერთჯერადი კოდების ავტონომიური გენერატორი, რომელიც ახდენს ერთჯერადი კოდების გენერაციას და გაგზავნას მოკლე ტექსტური შეტყობინებების (SMS) საშუალებით კლიენტების მობილურ ტელეფონზე (ბანკის საბანკო პროგრამაში დარეგისტრირებულ ნომერზე) ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში შესასვლელად და ტრანზაქციის განსახორციელებლად.
- 2.10. **მოწყობილობა eToken PASS (digipass)** - ერთჯერადი კოდების ავტონომიური გენერატორი, რომელიც უზრუნველყოფს საიმედო ინფორმაციულ დაცვას. მოწყობილობას გააჩნია უნიკალური საიდენტიფიკაციო ნომერი, რომელიც დაკავშირებულია კლიენტთან ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში. კლიენტი ფიზიკურად მოწყობილობიდან აგენერირებს კოდს ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში შესასვლელად და ტრანზაქციის განსახორციელებლად.
- 2.11. **Online chat** - ინტერნეტ ბანკის სისტემაში განთავსებული სასაუბრო, რომლის დახმარებითაც კლიენტს აქვს საშუალება 24 საათის განმავლობაში გაუგზავნოს შეტყობინება ბანკს. ბანკის სამუშაო საათების განმავლობაში კლიენტისაგან მიღებულ საკითხებზე ბანკი რეაგირებას მოახდენს დღის განმავლობაში, ხოლო არასამუშაო საათებში მიღებულ საკითხებზე მომდევნო სამუშაო დღეს.
- 2.12. **ანგარიშსწორების პერიოდი** - საოპერაციო დღის ის მონაკვეთი, რომლის განმავლობაშიც ბანკი ახორციელებს ინტერნეტ-ბანკის სისტემის მეშვეობით მიღებული კლიენტის დავალებების შესრულებას მიმდინარე დღის ვალუტირების თარიღით.
- 2.13. მიუხედავად მითითებული ანგარიშსწორების პერიოდისა, ამ დროის შემდეგ კლიენტის დავალებების მიღება გაგრძელდება შეუფერხებლად, ჩვეულებრივ რეჟიმში. მათი დამუშავება/შესრულება მოხდება მომდევნო სამუშაო დღის თარიღით, ხოლო ბანკის შიგნით განხორციელებული ოპერაციები - მომდევნო კალენდარული დღის თარიღით (ხალიკ ბანკის სამუშაო დღე).
- 2.14. **ლიმიტი** - კლიენტის მიერ საბანკო პროდუქტით სარგებლობის და ოპერაციის განხორციელებისას, ბანკის მიერ დაწესებული ფინანსური, რაოდენობრივი ან სხვა სახის ლიმიტი/შეზღუდვა/აკრძალვა.
- 2.15. **არასაბანკო დღე** - საქართველოში დადგენილი უქმე დღეები და შაბათი-კვირა.
- 2.16. **სამუშაო დღე** - ბანკის მიერ დადგენილი სამუშაო დღეები.
- 2.17. **საგადახდო ინსტრუმენტი** - სს „ხალიკ ბანკი საქართველო“-ს მიერ ემიტირებული საგადახდო ბარათი / Priority Pass, საგადახდო საშუალება, რომელიც დაკავშირებულია კლიენტის ანგარიშთან.
- 2.18. **განაცხადი** - ბანკის მიერ განსაზღვრული ფორმით შექმნილი და კლიენტის მიერ მატერიალურად ან/და ელექტრონულად წარმოდგენილი ან/და დადასტურებული დოკუმენტი/ინფორმაცია, რაც ადასტურებს კლიენტის ნებას შესაბამისი მომსახურების/პროდუქტის მისაღებად და ითვლება კლიენტის მიერ მატერიალურ დოკუმენტზე თანხმობის განცხადების / ნების გამოხატვის თანაბარი იურიდიული ძალის მქონედ.
- 2.19. **ტარიფები** - ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში ოპერაციის შესრულების დღისთვის ბანკის მიერ დადგენილი საკომისიოები.
- 2.20. **ძლიერი ავთენტიფიკაცია** - წესი, რომელიც გულისხმობს კლიენტის მიერ ავტორიზაციისას ან/და დისტანციური საბანკო მომსახურების მიღებისას ან/და ოპერაციის, მათ შორის გადახდის ოპერაციის დადასტურებისას ავთენტიფიკაციის ელემენტებიდან მინიმუმ ორი კატეგორიის ელემენტის გამოყენებას:
- 2.21. **ავთენტიფიკაციის ელემენტი** - მოიცავს შემდეგი ტიპის ელემენტებს :
1. **ცოდნის კატეგორიის ელემენტი** - პაროლი ან პასკოდი ან ნებისმიერი ისეთი მონაცემი/ინფორმაცია, რომელიც მხოლოდ კლიენტმა იცის და რომელიც ბანკს შეუძლია გამოიყენოს ძლიერი ავთენტიფიკაციისთვის
 2. **ფლობის კატეგორიის ელემენტი** - ნებისმიერი ისეთი მონაცემი, რომელსაც მხოლოდ კლიენტი ფლობს, მათ შორის: ერთჯერადი კოდი, ასევე მობილური მოწყობილობა, რომელსაც კლიენტმა მიაწოდა სანდო მოწყობილობის სტატუსი და რომელიც ბანკს შეუძლია გამოიყენოს ძლიერი ავთენტიფიკაციისთვის

3. უნიკალურობის კატეგორიის ელემენტი - კლიენტის თითო ანაბეჭდი, სახე ან ნებისმიერი სხვა უნიკალური მასაბიათებელი, რომელიც ბანკს შეუძლია გამოიყენოს ძლიერი ავთენტიფიკაციისთვის.
4. ძლიერი ავთენტიფიკაციით ავტორიზაცია - ავტორიზაცია, რომელის შესრულებულია ძლიერი ავთენტიფიკაციით

3. ელექტრონული დოკუმენტების გამოყენების წესი

3.1. ბანკს და კლიენტს შეუძლიათ ელექტრონული ფორმით გადასცენ ერთმანეთს ან მიიღონ ნებისმიერი შემდეგი დოკუმენტი:

- 3.1.1. საგადახდო დავალება;
- 3.1.2. ანგარიშიდან ამონაწერი(დამოწმებული);
- 3.1.3. წინასწარი ამონაწერი (დაუმოწმებელი);
- 3.1.4. განაცხადი საერთაშორისო გადარიცხვაზე;
- 3.1.5. განაცხადი ვალუტის კონვერტაციაზე;
- 3.1.6. საკრედიტო ხაზის/სესხის მოთხოვნის განაცხადი;
- 3.1.7. სესხის წინსწრებით დაფარვის შესახებ განაცხადი;
- 3.1.8. სადებეტო/საკრედიტო ბარათების ასევე საგადახდო პროდუქტების დამზადების განაცხადი;
- 3.1.9. ბარათის დაბლოკვაზე განაცხადი;
- 3.1.10. მობილური ტელეფონის ნომრის ცვლილების განაცხადი;
- 3.1.11. ანგარიშის/ანაზრის გახსნის განაცხადი;
- 3.1.12. ბარათზე ოვერდრაფტის დაშვების/ცვლილების განაცხადი;
- 3.1.13. ბარათის განაღდების დღიური ლიმიტის ცვლილების განაცხადი;
- 3.1.14. ნებისმიერი სხვა დოკუმენტი, რომელიც საჭიროა ოპერაციის განხორციელებისთვის და/ან შეიძლება დამატებით იქნას მოთხოვნილი ბანკის მიერ საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

3.2. კლიენტი ბანკს ავალებს და უფლებას აძლევს ბანკთან ინტერნეტ-ბანკის სისტემით კავშირისას:

- 3.2.1. კლიენტისთვის ხელმისაწვდომი გახადოს/მიაწოდოს მას ინფორმაცია მისი ანგარიშების/საბანკო პროდუქტების შესახებ.
- 3.2.2. ბანკს და კლიენტს შორის გაფორმებული ხელშეკრულების ასლები.
- 3.2.3. კლიენტის დავალებით შეასრულოს ინტერნეტ-ბანკის სისტემით მომსახურების ფარგლებში ბანკის მიერ დაშვებული ოპერაციები ან/და ქმედებები.

3.3. ელექტრონული დოკუმენტების გაფორმების თაობაზე მოთხოვნა ეფუძნება საქართველოს კანონმდებლობას (შემდგომში - კანონმდებლობა) და გულისხმობს ელექტრონული დოკუმენტების რეკვიზიტების შესაბამისობას (რომელსაც განსაზღვრავს ბანკი) ქაღალდის მატარებელზე შესრულებულ დედნებთან.

3.4. ელექტრონული დოკუმენტი შესასრულებლად არ მიიღება ან ბანკი იტოვებს უფლებას არ შეასრულოს ასეთი დოკუმენტი, თუ:

- 3.4.1. იგი არასათანადოდაა სანქცირებული კლიენტის მიერ (დაუდასტურებელია);
- 3.4.2. იგი დუბლირებულია ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში ან ბანკის პროგრამულ უზრუნველყოფაში;
- 3.4.3. იგი გაფორმებულია არასწორად/არასრულად და/ან არ შეესაბამება მოქმედი კანონმდებლობისა და ბანკის მიერ დადგენილ მოთხოვნებს.
- 3.4.4. ელექტრონული დოკუმენტის დამუშავებისას დამუშავებელი სისტემა იძლევა შეტყობინებას რომელიმე ზემოთხსენებული მიზეზის შესახებ, მიმღები მხარე (ბანკი) უფლებამოსილია არ მიიღოს შესასრულებლად მიღებული ელექტრონული დოკუმენტი.
- 3.4.5. კლიენტის მიერ ბანკისათვის არ იქნება წარდგენილი ბანკის მიერ მოთხოვნილი დოკუმენტები (რაც აუცილებელია ბანკისათვის კლიენტისგან მიღებული დავალების შესასრულებლად).
- 3.4.6. ეწინააღმდეგება ბანკის შიდა პოლიტიკას.

3.5. იმ შემთხვევაში, თუ საქართველოს კანონმდებლობით და ბანკის შიდა ნორმატიული აქტებით მოითხოვება გადარიცხვის საფუძველის დამადასტურებელი დოკუმენტის ბანკში წარმოდგენა და კლიენტს არ შეუძლია დროულად მიაწოდოს ელექტრონული დოკუმენტები ბანკს ინტერნეტ-ბანკის სისტემის/ელ. ფოსტის მეშვეობით, მაშინ კლიენტმა უნდა მიიღოს ზომები ამ დოკუმენტების ბანკისათვის მატერიალურად მისაწოდებლად. წინააღმდეგ შემთხვევაში ბანკის მიერ საგადახდო დავალება არ შესრულდება.

4. ელექტრონული საგადახდო დავალებების შესრულების წესი

№	ხელმისაწვდომი ფინანსური ოპერაციის დასახელება და მისი შესრულების ფარგლები	საანგარიშსწორებო პერიოდი (მიმდინარე დღის ვალუტირებით)
ოპერაციები ბანკის შიგნით		

1	გადარიცხვები საკუთარ ანგარიშებს შორის ნებისმიერ ვალუტაში	ულიმიტოდ	22:00 სთ-მდე
2	კონვერტაცია საკუთარ ანგარიშებს შორის GEL, USD, EUR, GBP, RUB, KZT	ლიმიტის ფარგლებში (30 000 ლარი)	09:30 სთ-დან 18:00 სთ-მდე
		ლიმიტის ფარგლებში (10 000 ლარი)	18:31 სთ-დან მომდევნო სამუშაო დღის 09:29 სთ-მდე; ასევე არასაბანკო დღეს
3	გადარიცხვები სხვა კლიენტის ანგარიშზე ეროვნულ ვალუტაში	ავტომატური ავტორიზაციის ლიმიტის ფარგლებში	22:00 სთ-მდე
		ლიმიტის ზევით	18:00 სთ-მდე
4	გადარიცხვები სხვა კლიენტის ანგარიშზე უცხოურ ვალუტაში	ულიმიტოდ	18:00 სთ-მდე
ოპერაციები ბანკის გარეთ			
5	გადარიცხვები ეროვნულ ვალუტაში	ულიმიტოდ	17:30 სთ-მდე
6	გადარიცხვები უცხოურ ვალუტაში (USD, EUR, KZT, RUB)	ულიმიტოდ	14:30 სთ-მდე
კომუნალური და სხვა გადახდები			
8	კომუნალური და სხვა გადახდები	ულიმიტოდ	23:30 სთ-მდე

- ეროვნულ ვალუტაში მიღებული დავალებების ავტომატურ ავტორიზაციაზე ბანკის მიერ დადგენილი ლიმიტი - თანხა $\leq 100\ 000$ ლარზე.
- სხვა ფიზიკური პირის მაგივრად/სასარგებლოდ განხორციელებული გადარიცხვის ოპერაციის თანხა თუ აღემატება 1500 ლარს ან მის ექვივალენტს უცხოურ ვალუტაში, სავალდებულოა ამ პირის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის ასლის გამოგზავნა ბანკში.
- მეწარმე პირის მაგივრად გადახდა დასაშვებია მხოლოდ:
- თუ გადახდის ოპერაციის თანხის მიმღები არის სახელმწიფო ხაზინა ან სხვა ადმინისტრაციული ორგანო.
- უცხოურ ვალუტაში გადარიცხული თანხების მიმღების ანგარიშზე ჩარიცხვის ვადა და სხვა დეტალები დამოკიდებული შუამავალი(უცხოური) ბანკის მუშაობის სპეციფიკაზე.
- სს ხალიკ ბანკი საქართველოში“ გახსნილი საბარათე ანგარიშებიდან/ანგარიშებზე შესრულებული (დადასტურებული) ოპერაციები მიუხედავად ანგარიშსწორების პერიოდისა, ხელმისაწვდომია ონ-ლაინ რეჟიმში.
- კონვერტაციის ლიმიტები ვრცელდება მითითებულ პერიოდში შესრულებული კონვერტაციის ოპერაციების ჯამურ მოცულობაზე.

5. ბანკისა და კლიენტის უფლება-მოვალეობანი

5.1. ბანკი და კლიენტი ვალდებული არიან:

- 5.1.1. ელექტრონული დოკუმენტების გამოყენებისას იხელმძღვანელონ კანონმდებლობით და მოცემული პირობებით.
- 5.1.2. გამოიყენონ კომუნიკაციების, დამუშავების, ინფორმაციის შენახვისა და დაცვის სისტემებისთვის მხოლოდ მუშა მდგომარეობაში არსებული და გამართული მოწყობილობები, რომლებიც შემოწმებულია კომპიუტერული ვირუსებისა და იმ პროგრამების არარსებობაზე, რომლებსაც შეუძლიათ მიაყენონ ზიანი სისტემას, ბანკს, ან კლიენტს.
- 5.1.3. არ გაუმჟღავნონ მესამე მხარეს (კანონმდებლობითა და მხარეთა დამატებითი შეთანხმებებით გათვალისწინებული შემთხვევების გარდა), ინფორმაციის დაცვის კონკრეტული საშუალებები, რაც გამოიყენება სისტემაში.
- 5.1.4. დაუყოვნებლივ აცნობოს მეორე მხარეს კომუნიკაციის სისტემაში ყველა არასანქცირებული შეღწევისა და წვდომის ეჭვის გაჩენისას, ასევე პროგრამულ-ტექნიკური საშუალებების კომუნიკაციის, ინფორმაციის შენახვისა და დაცვის სისტემების დაკარგვის, გატაცების (დია/ფარული) ან დაზიანების შესახებ, რათა მოხდეს პაროლების შეცვლა და განხორციელდეს მეორე მხარესთან შეთანხმებული სხვა ქმედებები მუშა მდგომარეობაში ზემოხსენებული პროგრამულ-ტექნიკური საშუალებების შესანარჩუნებლად.
- 5.1.5. მეორე მხარისაგან ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში არასანქცირებული შეღწევის ეჭვის წარმოქმნისას ან აღნიშნულის შესახებ შეტყობინების მიღებისას დაუყოვნებლივ მოხდება ინტერნეტ-ბანკის სისტემის ბლოკირება.
- 5.1.6. უზრუნველყოს ელექტრონულ დოკუმენტებში არსებული ინფორმაციის კონფიდენციალობა.
- 5.1.7. დოკუმენტები(მოთხოვნები, განაცხადები, შეტყობინებები და ა.შ.) ერთმანეთს მიაწოდონ ინტერნეტ-ბანკის სისტემის მეშვეობით ან ბანკში დაფიქსირებული ელექტრონული ფოსტით.

5.2. მხარეებს უფლება აქვთ ორმხრივი თანხმობის შემთხვევაში განახორციელონ საკომუნიკაციო, დამუშავების, შენახვისა და ინფორმაციის დაცვის სისტემების შეცვლა.

5.3. ბანკი ვალდებულია:

- 5.3.1. შეასრულოს კლიენტის ანგარიშიდან თანხის გადარიცხვის შესახებ დავალებები (განკარგულებები), და/ან კლიენტის მიერ ინიცირებული სხვა დავალებები, რომლებიც გადაცემულია ბანკში ინტერნეტ-ბანკის სისტემის საშუალებით.
- 5.3.2. შეინახოს ელექტრონული დოკუმენტები არანაკლებ 6 (ექვსი) წლის განმავლობაში.
- 5.3.3. უზრუნველყოს ინტერნეტ-ბანკის სისტემით სარგებლობის წესებში ცვლილებების და სიახლეების შესახებ ინფორმაციის განთავსება ბანკის ვებ გვერდზე.
- 5.3.4. ტექნიკური შეფერხების შემთხვევაში ბანკისათვის მისაღები ფორმით აცნობოს კლიენტს აღნიშნულის თაობაზე.

5.4. ბანკის მიერ გამოცხადებულ სამუშაო საათების განმავლობაში მიიღოს და შეასრულოს ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში საბანკო ტრანზაქციის გაუქმება/შეჩერებასთან დაკავშირებული კლიენტის მომართვა, რომელიც უნდა იქნას გამოგზავნილი ინტერნეტ-ბანკის სისტემიდან, ან აღნიშნულის თაობაზე ბანკი სათანადო წესით იყოს ინფორმირებული მომართვით გათვალისწინებული საბანკო ტრანზაქციის განხორციელებამდე.

5.5. ბანკი უფლებამოსილია:

- 5.5.1. უარი თქვას ელექტრონული დოკუმენტების შესასრულებლად მიღებაზე წინამდებარე პირობების 3.5 პუნქტში მოცემული გარემოებების საფუძველზე.
- 5.5.2. დავალიანებების უაქცეპტო ამოღებაზე ფიზიკური პირების საბანკო მომსახურების შესახებ გენერალური ხელშეკრულების მიხედვით ბანკში გახსნილ ანგარიშებზე.
- 5.5.3. შეიტანოს ცვლილებები სისტემის დაცვის მექანიზმებში საკუთარი შეხედულებისამებრ.
- 5.5.4. შეიტანოს ცვლილებები საკომისიო სარგებლის ტარიფებში და აცნობოს კლიენტს ცვლილებების განხორციელებამდე ერთი თვით ადრე აღნიშნულის შესახებ.
- 5.5.5. მოახდინოს კლიენტის ბლოკირება თუ:
 - ზედიზედ სამჯერ დროის ნებისმიერი ინტერვალით კლიენტის მიერ ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში არასწორად იქნება შეყვანილი პაროლი და/ან მომხმარებლის სახელი ან/და SMS კოდი (მიღებული SMS Pass ან eToken PASS სისტემის მეშვეობით), ან ხდება სისტემის ხშირი ბლოკირება;
 - თუ ბანკს აქვს ეჭვი, რომ ადგილი აქვს თაღლითობას ან უკანონო ქმედებას.
- 5.5.6. კლიენტის განბლოკვა, 5.5.5. პუნქტის მიხედვით დაბლოკილი მიზეზებიდან გამომდინარე, გადაწყდება კლიენტის ბანკში მოსვლით და საკითხის გამოკვლევით.
- 5.5.7. გააუმჯობესოს მომსახურება, შეცვალოს მომსახურების ან პროდუქტების მახასიათებლები. კლიენტის აქტიურ ოპერაციებზე (გადარიცხვები, კონვერტაციები და ა.შ.), ცალმხრივად დააწესოს შეზღუდვები და დაადგინოს ასეთი ოპერაციების ზღვრული დასაშვები ოდენობები ან მოცულობები (ერთჯერადი გადარიცხვის მაქსიმალური თანხა, გარკვეულ პერიოდში ჯამურად გადასარიცხი თანხის მაქსიმალური ოდენობა, გადარიცხვების მაქსიმალური რაოდენობა და ა.შ.), რის შესახებაც ბანკი ვალდებულია 30 კალენდარული დღით ადრე შეატყობინოს აღნიშნულის თაობაზე კლიენტს ინტერნეტ-ბანკის სისტემის მეშვეობით და/ან ბანკისათვის მისაღები სხვა საკომუნიკაციო არხით, აგრეთვე ინფორმაციის ვებ გვერდზე და ბანკის ფილიალებში ინფორმაციის განთავსებით.
- 5.5.8. თუ ბანკს არ წარედგინა 5.6.3 პუნქტით დადგენილი კლიენტის შეტყობინება, მაშინ არასწორი რეკვიზიტებით გადაცემული საგადახდო დავალება ჩაითვლება შესასრულებლად მიღებულად და ბანკი პასუხს არ აგებს მისი შესრულების შედეგად დამდგარ ფაქტზე. თუ კლიენტის მიერ შეცდომით გადაცემული საგადახდო დავალების გამო ბანკმა განიცადა ზარალი, კლიენტი პასუხისმგებელია ბანკისათვის მიყენებული ფაქტობრივი ზარალის ანაზღაურებაზე.
- 5.5.9. ოპერაციის განხორციელებისათვის კლიენტს მოსთხოვოს კანონმდებლობით/ბანკის შიდა მარეგლამენტირებული წესებით გათვალისწინებული დოკუმენტი და აღნიშნული დოკუმენტის წარმოუდგენლობის შემთხვევაში არ მისცეს ოპერაციის განხორციელების უფლება.
- 5.5.10. თავად განსაზღვროს გადამხდელის მიერ წარსადგენი საგადახდო დავალების სტრუქტურა და რეკვიზიტები, რომლებიც უზრუნველყოფს საგადახდო დავალების შესრულებას.
- 5.5.11. მიზეზის აუხსნელად კლიენტს უთხრას უარი ანგარიშის გახსნაზე და მომსახურებაზე.

5.6. კლიენტი ვალდებულია:

- 5.6.1. წარუდგინოს ბანკს ბანკის წესების გათვალისწინებით შევსებული ხელმოწერილი განაცხადი ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში ჩართვის მოთხოვნით ან თავად დარეგისტრირდეს ინტერნეტ-ბანკის სისტემიდან დისტანციურად ბანკის მიერ დადგენილი იდენტიფიკაციის წესების დაცვის გზით.
- 5.6.2. განაცხადში მონიშნოს არჩეული ერთჯერადი კოდის მაგენერირებელი მოწყობილობა.
- 5.6.3. იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტის მიერ ბანკში გადაცემული საგადახდო დავალება შეცდომითაა გადაცემული, კლიენტი ვალდებულია დაუყოვნებლივ შეატყობინოს ბანკს აღმოჩენილი შეცდომის

შესახებ. კლიენტმა შეტყობინებაში უნდა ასახოს საგადასახადო დავალების რეკვიზიტები და მის მიერ გამოვლენილი არასწორი რეკვიზიტები.

- 5.6.4. არ გადასცეს ბანკს ისეთი დავალება, რომელიც კანონმდებლობით არ არის დაშვებული (მაგ; მეწარმე ფიზიკური პირის მაგივრად გადარიცხვის დავალება, თუ კი თანხის მიმღები არ არის სახელმწიფო ხაზინა ან სხვა ადმინისტრაციული ორგანო).
- 5.6.5. მოამზადოს სათანადო ექსპლუატაციისთვის პროგრამულ-ტექნიკური საშუალებები (და საკუთარი სახსრებით შეინარჩუნოს მუშა მდგომარეობაში), რომლებიც გამოიყენება ამ პირობების შესასრულებლად.
- 5.6.6. კორექტულად/სწორად ისარგებლოს პაროლით და eToken PASS მოწყობილობით ბანკის მიერ ჩატარებული ინსტრუქტაჟის შესაბამისად.
- 5.6.7. აუნაზღაუროს ბანკს ყველა ზარალი/ზიანი, რაც მიადგება ბანკს კლიენტის მიერ წინამდებარე პირობებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობით და საინსტრუქციო მასალების დაუცველობის შედეგად.
- 5.6.8. წინამდებარე პირობების შესაბამისად გაგზავნოს ინტერნეტ-ბანკის სისტემიდან იმ დოკუმენტების ელექტრონული ასლები (ან წარადგინოს პირადად), რომლებიც ადასტურებს შესასრულებელი ოპერაციის გადახდის საფუძველს. ასევე ოპერაციის შესასრულებლად საჭირო სხვა დოკუმენტები ბანკის მოთხოვნის შემთხვევაში.
- 5.6.9. კლიენტი აცხადებს უპირობო თანხმობას მასზედ, რომ ბანკის მიმართ წარმოშობილი ნებისმიერი სახის დავალიანების, მათ შორის, მიუღებელი საკომისიოების და მომსახურებასთან დაკავშირებული სხვა ხარჯების (მათ შორის მიუღებელი მოგების) შესაბამისი თანხა უაქცეპტოდ იქნას ამოღებული ბანკის მიერ კლიენტის ბანკში გახსნილი ნებისმიერი ანგარიშიდან.
- 5.6.10. იმ მობილური ტელეფონის/eToken Pass-ის დაკარგვის/დაზიანების შემთხვევაში რომელზეც ხდება ერთჯერადი კოდების გაგზავნა, კლიენტი დაუყოვნებლივ უნდა გამოცხადდეს ბანკში ინტერნეტ-ბანკის სისტემის ბლოკირების მოთხოვნით, ასევე უნდა დააფიქსიროს მობილური ტელეფონის ახალი ნომერი ან მოითხოვოს ახალი eToken Pass. კლიენტი უფლებამოსილია ინტერნეტ-ბანკის სისტემასთან წვდომის დაბლოკვა მოითხოვოს სატელეფონო შეტყობინებითაც.
- 5.6.11. ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში დაბლოკილ მომხმარებელზე წვდომის აღსადგენად კლიენტმა უნდა მიმართოს მომსახურე ფილიალს პირადად და ბანკის მიერ მისი სრული იდენტიფიცირების შემთხვევაში მოხდება წვდომის აღდგენა.
- 5.6.12. კლიენტს დამოუკიდებლად შეუძლია ინტერნეტ-ბანკის სისტემიდან ბანკში ელექტრონული განაცხადის გაგზავნის გზით შეცვალოს იმ მობილური ტელეფონის ნომერი, რომელიც გამოიყენება ავტორიზაციისათვის ან/და შესაბამისი მოთხოვნით მიმართოს ბანკს. აღნიშნული ცვლილებების უფლება კლიენტს ენიჭება იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტი დისტანციური საბანკო მომსახურებით სარგებლობისას, მიმდინარე თარიღისათვის არსებული მომხმარებლის სახელით, პაროლით და დამატებითი ერთჯერადი კოდის გამოყენებით წარმატებით გაივლის იდენტიფიკაციას კლიენტი განახლებულ ნომერზე მიიღებს ერთჯერად კოდებს. ერთჯერადი კოდის მობილური ტელეფონის ნომერზე გაგზავნა განხორციელდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ აღნიშნული მობილური ტელეფონის ნომერი რეგისტრირებულია ბანკის პროგრამულ უზრუნველყოფაში ამ კლიენტის ბარათზე.

5.7. კლიენტი უფლებამოსილია:

- 5.7.1. ნებისმიერ დროს შეწყვიტოს ინტერნეტ-ბანკის სისტემით მომსახურება ბანკისთვის განაცხადის წარდგენით.
- 5.7.2. საკუთარი გადაწყვეტილებით შეარჩიოს სისტემაზე წვდომის ხერხი SMS PASS ან eToken PASS -თ მომსახურება, რაც აისახება განაცხადში.
- 5.7.3. მოითხოვოს კოდური სიტყვის დაფიქსირება სატელეფონო იდენტიფიკაციისთვის.

6. პასუხისმგებლობა

- 6.1. ამ პირობებით დადგენილი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულებისათვის მხარეები პასუხს აგებენ წინამდებარე პირობების და მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.
- 6.2. ბანკი და კლიენტი არ აგებენ პასუხს მეორე მხარისათვის მიყენებულ ზიანზე, ელექტრონული დოკუმენტების გამოყენებისას და შეცდომის შემცველი ელექტრონული დოკუმენტების შესრულებისას, თუ ეს დოკუმენტები სათანადო წესითაა გაფორმებული და მიწოდებული ერთი მხარის მიერ, ხოლო შემოწმებულია და მიღებულია მეორე მხარის მიერ.
- 6.3. საანგარიშსწორებო ელექტრონული დოკუმენტების საფუძველზე საანგარიშსწორებო ოპერაციების, მიღებული განაცხადების დროულ და სწორად შესრულებაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება ბანკს, ფიზიკური პირების საბანკო მომსახურების შესახებ გენერალური ხელშეკრულების შესაბამისად.
- 6.4. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი ზარალზე ან ზიანზე, რომელიც მიადგება კლიენტს ნებისმიერი ისეთი ქმედების გამო, რაც განხორციელდება მესამე პირთა მიერ (მათ შორის და არა მხოლოდ, კლიენტის მიერ),

რომლებისთვისაც ნებისმიერი მიზეზით ხელმისაწვდომი გახდება კლიენტის გასაღებები/პაროლები, მათ შორის, კლიენტის მხრიდან განზრახ გაუფრთხილებლობით ან დაუდევრობით.

6.5. ბანკი არ არის პასუხისმგებელი გადარიცხვების შეუსრულებლობაზე:

6.5.1. თუ ასეთი უფლება გათვალისწინებულია საქართველოს კანონმდებლობით.

6.5.2. თუ არ იქნება დაკმაყოფილებული წინამდებარე პირობების 3.5 პუნქტში მითითებული ბანკის მოთხოვნა, ბანკის მიერ გადარიცხვის შეუსრულებლობით/უარის თქმით გამოწვეულ ზარალზე პასუხისმგებლობა ეკისრება კლიენტს.

7. სხვა პირობები

7.1. პირობები ძალაშია კლიენტის მიერ ფიზიკური პირებისათვის ინტერნეტ-ბანკის სისტემით მომსახურებაზე განაცხადის შევსების და ხელმოწერის თარიღის დღიდან.

7.2. მომსახურების შეწყვეტა შესაძლებელია, თუ კლიენტი უარს იტყვის მომსახურებაზე პირობებში მითითებული ფორმით. იგი ვალდებულია შეასრულოს ბანკის წინაშე ამ პირობების საფუძველზე წარმოშობილი ყველა ფულადი ვალდებულება.

7.3. ინტერნეტ-ბანკის სისტემით მომსახურება წყდება ფიზიკური პირის მიერ საბანკო ანგარიშების დახურვისა და მომსახურების შესახებ ხელშეკრულების შეწყვეტისთანავე განაცხადით და ინტერნეტ-ბანკის სისტემის პროგრამულ უზრუნველყოფაში მომხმარებლის დეაქტივაციით.

7.4. წინამდებარე პირობებში ცვლილებების შეტანის შესახებ ბანკის ვებ-გვერდზე www.halykbank.ge განთავსდება შეტყობინება ცვლილების შინაარსისა და ცვლილების ძალაში შესვლის შესახებ თარიღის მითითებით. თუ კლიენტისთვის მიუღებელია ცვლილება იგი უფლებამოსილია შეწყვიტოს მომსახურება, რის თაობაზეც უნდა გამოცხადდეს ბანკში და ხელი მოაწეროს განაცხადს მომსახურების შეწყვეტის შესახებ.

8. შემოსული განცხადების დამუშავება ბანკის მიერ

8.1. ინტერნეტ-ბანკის სისტემის საშუალებით ბანკისთვის გაგზავნილ შეტყობინებას, მათ შორის საგადასახდო დავალებას, ნებისმიერ განაცხადს (მათ შორის, ანგარიშის გახსნის, ანაბრის გახსნის, კრედიტის აღების ან/და კრედიტის წინსწრებით დაფარვის შესახებ, ასევე სადებეტო/საკრედიტო ბარათების და სხვა საგადახდო ინსტრუმენტების დამზადების, ბარათის დაბლოკვის, ბარათზე ოვერდრაფტის ლიმიტის დაშვების ან/და ცვლილების, ბარათის განაღდების დღიური ლიმიტის ცვლილების, მობილური ტელეფონის ნომრის ცვლილების) ბანკი განიხილავს და დამუშავებს მოქმედი კანონმდებლობისა და ბანკის შესაბამისი შიდა დოკუმენტებით გათვალისწინებული მოთხოვნების დაცვით. ინტერნეტ-ბანკის სისტემიდან კლიენტის განაცხადების მიღება ხორციელდება 24 საათის განმავლობაში, ხოლო მათი განხილვის/დამუშავებისა და შესრულების დრო დამოკიდებულია როგორც ბანკის სამუშაო სპეციფიკაზე, ისე მიღებული განაცხადის შინაარსსა და მოთხოვნილი პროდუქტის სახეობაზე. განაცხადზე დასტური ან უარი კლიენტს ეცნობება ინტერნეტ-ბანკის სისტემის შეტყობინების საშუალებით ან პირადად.

8.2. ინტერნეტ-ბანკის სისტემის მეშვეობით საბანკო დღის 18:00 საათამდე კლიენტის საბარათო ანგარიშის გახსნა და საგადახდო ინსტრუმენტის შეკვეთა განხორციელდება იმავე საბანკო დღეს, ხოლო 18:00 საათის შემდგომ და არასაბანკო დღეებში გამოგზავნილი განაცხადის ბანკის მიერ განხილვა და კლიენტისათვის საგადახდო ინსტრუმენტის შეკვეთა განხორციელდება მომდევნო საბანკო დღეს, ხოლო საბარათო ანგარიშის გახსნა იწარმოებს განაცხადის გამოგზავნისთანავე.

8.3. ანაბრის გახსნა და სადებეტო ანგარიშზე თანხის განთავსება წარმოებს ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში მომხმარებლის მიერ ანაბრის ხელშეკრულების გაცნობის შემდეგ ანაბრის გახსნაზე ინტერნეტ-ბანკის სისტემიდან დასტურის გამოგზავნისთანავე.

8.4. ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში საბანკო კრედიტების წინსწრებით დაფარვის განაცხადების მიღება ხორციელდება 24 საათის განმავლობაში. კრედიტის წინსწრებით დაფარვის ოპერაცია სრულდება ავტომატურად, თუ კლიენტის მიერ წინსწრებით დასაფარი თანხა არ აღემატება ყოველთვიური შენატანის ხუთმაგ ოდენობას. კრედიტის სრულად ან/და ყოველთვიური შენატანის ხუთმაგ ოდენობაზე მეტი თანხით დაფარვის შემთხვევაში წინსწრებით დაფარვის ოპერაციას ასრულებს საკრედიტო ადმინისტრირების სამმართველოს მენეჯერი. ასეთ შემთხვევაში, ინტერნეტ-ბანკის სისტემის მეშვეობით საბანკო დღის 18:00 საათამდე გამოგზავნილი განაცხადი ბანკის მიერ განიხილება და შესრულდება იმავე საბანკო დღეს, ხოლო 18:00 საათის შემდგომ და არასაბანკო დღეებში გამოგზავნილი განაცხადის ბანკის მიერ განხილვა და კრედიტის წინსწრებით დაფარვა განხორციელდება მომდევნო საბანკო დღეს, შესრულების თარიღით დაანგარიშებული დავალიანების გათვალისწინებით. ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში და/ან ასს-ში წარმოშობილი ტექნიკური ხარვეზის გამო შესაძლოა საკრედიტო ადმინისტრირების სამმართველოს მენეჯერების მიერ განხორციელდეს კრედიტის წინსწრებით დაფარვის ოპერაცია.

8.5. თუ ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში, კლიენტის მიერ გამოგზავნილია საბანკო კრედიტის წინსწრებით დაფარვის განაცხადი და ბანკის მიერ მოხდა კლიენტთან დამატებითი შეთანხმების მიღწევა, კლიენტის მიერ ინტერნეტ-ბანკის სისტემიდან გამოგზავნილი შეტყობინების (თანხმობის) საფუძველზე ბანკი მოქმედებს კლიენტისგან მიღებული დავალების შესაბამისად.

- 8.6. კლიენტის მიერ ინტერნეტ-ბანკის სისტემის მეშვეობით გამოგზავნილი სხვა ელექტრონული განაცხადები ბანკის მიერ განიხილება და სრულდება ავტომატურად ან დგება მოლოდინის რეჟიმში.
- 8.7. კლიენტის მიერ ბანკში გამოგზავნილი ნებისმიერი დოკუმენტი ინახება პირვანდელი სახით, საქართველოს კანონმდებლობით მოთხოვნილი პერიოდის განმავლობაში.

9. SMS მომსახურება

- 9.1. ბანკი **SMS** მომსახურების საშუალებით, კლიენტის მიერ განაცხადში დაფიქსირებულ მობილური ტელეფონის ნომერზე მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით აცნობებს კლიენტს ინფორმაციას მის ანგარიშზე განხორციელებული ოპერაციების შესახებ.
- 9.2. კლიენტი ვალდებულია, მობილური ტელეფონის ან/და ნომრის შეცვლის ან/და დაკარგვის შესახებ დაუყოვნებლივ აცნობოს ბანკს ცხელი ხაზის საშუალებით ან წინამდებარე პირობებით განსაზღვრული კომუნიკაციის სხვა ფორმით. ბანკი ამგვარი შეტყობინების საფუძველზე, უზრუნველყოფს SMS მომსახურების შეჩერებას, მომსახურების აღდგენის თაობაზე კლიენტის განცხადების მიღებამდე. კლიენტის მიერ ბანკისთვის ზეპირი (სატელეფონო) განცხადების წარდგენის შემთხვევაში, კლიენტის იდენტიფიკაცია მოხდება კოდური სიტყვის ან ბანკის მიერ განსაზღვრული იდენტიფიკაციის სხვა საშუალებით.
- 9.3. ინტერნეტ-ბანკის სისტემის მომხმარებელს საშუალება ეძლევა თავად მართოს SMS მომსახურება სისტემაში და აირჩიოს მითვის სასურველი შეტყობინების მიღება, ასევე შეცვალოს ნებისმიერ დროს არჩეული სერვისები.

10. თავდაცვის ზომები:

- 10.1. ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში შესვლამდე აუცილებლად დარწმუნდით, რომ შედიხართ ბანკის სპეციალურ ინტერნეტ-გვერდზე: <https://myhalyk.ge> ან/და სარგებლობთ ბანკის მობაილ ბანკის აპლიკაციით, რომელიც ხელმისაწვდომია ოპერაციული სისტემების ინტერნეტ მაღაზიებში - Google Play, App Store.
- 10.2. არავის გაანდოთ თქვენი ინტერნეტ-ბანკის სისტემის მომხმარებლის სახელი, პაროლი, არ შეინახოთ ეს მონაცემები კომპიუტერში, ინტერნეტში ან მობილურში პაროლით დაუცველ ფაილებში.
- 10.3. განსაკუთრებული ყურადღება გამოიჩინეთ საერთო მოხმარების კომპიუტერებთან მუშაობისას. ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში მუშაობის დასრულების შემდეგ შეეცადეთ გამოხვიდეთ ინტერნეტ-ბანკის სისტემიდან მხოლოდ „გამოსვლა“ ღილაკზე დაჭერით.
- 10.4. არ დატოვოთ კომპიუტერი/მობილური ტელეფონი უკონტროლოდ, თუ თქვენ შესული ხართ ინტერნეტ-ბანკის სისტემაში.
- 10.5. არ გააგზავნოთ კონფიდენციალური ინფორმაცია ელ. ფოსტით. ბანკი არასდროს მოგთხოვთ თქვენი პირადი და უსაფრთხოების ინფორმაციის, პაროლის ან ანგარიშების ინფორმაციის სრულად გაგზავნას ელ. ფოსტით.
- 10.6. თუ თქვენ თავს გრძნობთ საფრთხის წინაშე, დაუყოვნებლივ დაგვიკავშირდით ბანკს.
- 10.7. თუ თქვენ ელ. ფოსტით მიიღეთ საეჭვო წერილი, რომელიც ირწმუნება, რომ სს „ხალიკ ბანკი საქართველო“-სგან არის გამოგზავნილი, გთხოვთ, დაუყოვნებლივ გვაცნობოთ.